

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIOECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO**

RAFAELA FARIA

**GESTÃO DE EGRESSOS:
Análise da Gestão de Egressos da Universidade Flagler College, EUA**

Florianópolis

2016

RAFAELA FARIA

**GESTÃO DE EGRESSOS:
Análise da Gestão de Egressos da Universidade Flagler College, EUA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciências da Administração - CAD na disciplina de Laboratório de Gestão: Trabalho de Curso—CAD7305, como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina sob a orientação da Professora Andressa Sasaki Vasques Pacheco.
Enfoque: Monográfico – Artigo

Florianópolis

2016

Catálogo na fonte elaborada pela biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina

A ficha catalográfica é confeccionada pela Biblioteca Central.

Tamanho: 7cm x 12 cm

Fonte: Times New Roman 9,5

Maiores informações em:

<http://www.bu.ufsc.br/design/Catalogacao.html>

RAFAELA FARIA

GESTÃO DE EGRESSOS:
Análise da Gestão de Egressos da Universidade Flagler College, EUA

Este Trabalho de Curso foi julgado adequado e aprovado na sua forma final pela Coordenadoria Trabalho de Curso do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 24 de Outubro de 2016.

Prof. Martin de La Martinière Petroll, Dr.
Coordenador de Trabalho de Curso

Avaliadores:

Prof^a. Andressa Sasaki Vasques Pacheco, Dr^a
Orientadora Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Irineu Manoel de Souza, Dr.
Avaliador
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Raphael Schlickmann, Dr.
Avaliador
Universidade Federal de Santa Catarina

A todos aqueles que de alguma forma estiveram e estão próximos
de mim, fazendo esta vida valer cada vez mais a pena.

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter me dado saúde e força para superar as dificuldades.

À minha família, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

À minha orientadora Andressa, pelo suporte no pouco tempo que lhe coube, pelas suas correções e incentivos.

À Jéssica, pessoa muito querida que me deu todo apoio para compreender e desenvolver a pesquisa e estrutura deste trabalho.

E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado!

Compartilhar o torna mais do que você é. Quanto mais
você der para o mundo, mais a vida poderá retribuir.

(Jim Rohn)

RESUMO

Esta pesquisa objetiva analisar como é feita a gestão de egressos da universidade americana Flagler College. Para tal, buscou-se determinar as estratégias utilizadas para promover um relacionamento contínuo entre a instituição e seus egressos e verificar quais contribuições que a gestão de seus *alumni* trouxe para a instituição. Este estudo é caracterizado como: qualitativo, teórico, descritivo, bibliográfico, documental e estudo de caso. Para verificar como é realizado o acompanhamento de egressos em Flagler foi feita análise de dados disponibilizados no site da universidade, aplicado um questionário adaptado/semiestruturado com perguntas inerentes ao assunto e pesquisa em fontes secundárias. Os principais resultados encontrados na pesquisa, apontam que Flagler possui uma gestão de egressos eficaz com ampla participação de seus egressos. As principais conclusões apontam que uma gestão de egressos consolidada depende de uma equipe centrada no acompanhamento de ex-alunos, missão e objetivos definidos, público alvo definido e segmentado, sistema de informação eficiente, e promoção de atividades variadas.

Palavras-chave: ex-alunos. egressos. gestão universitária. universidades americanas. educação superior.

ABSTRACT

This research aims to analyze how the alumni relation is conducted at the North American college, Flagler College. To this end, we sought to determine the strategies used to promote an ongoing relationship between the institution and its alumni, and verify what contributions the alumni relations department brings to the institution. This study is characterized as qualitative, theoretical, descriptive, bibliographical, documentary and case study. To analyze how the alumni relations is carried out, it has been made a data analysis, applied an adapted, semi-structured questionnaire with questions inherent to the subject and research in secondary sources. The main findings in the survey, indicates that Flagler has an effective department of alumni relations and its alumni are very engaged. The conclusion shows that a consolidated department of alumni relations depends on a team focused on monitoring alumni, missions and goals defined, as well its target audience. Also, and information system needs to be implemented and offer diversified alumni activities.

Key-words: alumni relations. University management. Flagler College. American universities. higher education.

1. INTRODUÇÃO

As instituições educacionais superiores consideram os *alumni*, também chamados de egressos, os ativos mais importante que possuem, pois são os indivíduos que a representam perante a sociedade. Lousada e Martins (2005) destacam o egresso como sendo o indivíduo que efetivamente terminou os estudos, recebeu o diploma e está preparado para entrar no mercado de trabalho – como fator de destaque e fonte de informação à IES que o formou. Assim, é preciso que as IES realizem a manutenção do relacionamento com seus *alumni*, através de uma gestão de egressos consolidada podendo utilizar diversas estratégias para auxiliar neste processo.

Através do acompanhamento de egressos, Michelan et al (2005, p. 13) afirmam que o vínculo institucional tem o objetivo de integrar o *alumni* junto a universidade, obtendo como consequência um melhor “posicionamento social e profissional tanto dos formados como os atuais alunos”. Os autores destacam que como consequências dessa interação os egressos podem: reatar laços de amizades do passado, formar grupos de relacionamento profissional, participar em eventos técnicos e científicos, palestrar para novos alunos, participar em bancos de currículos e oportunidades; acessar bancos de currículos na IES, obter informações sobre cursos de pós-graduação e de cursos de atualização, dentre outras oportunidade.

Quanto ao feedback que a IES pode obter de seus egressos, Michelan et al (2005, p. 13) destacam inúmeras oportunidades como a contratação de alunos para estágio; contratação de formandos para trainee; auxílio a programas sociais; voluntariado pessoal; parcerias entre sua organização e a IES; bolsas para alunos na organização; bolsas para alunos fazerem intercâmbio; doação de recursos próprios; doação de recursos da organização em que trabalha; gestor para congregar as turmas de egressos; gestor para administrar um site ou grupo de discussão de egressos; possibilidade de voltar a estudar na pós-graduação ou outro curso da IES. Portanto, as oportunidades para a universidade e seus ex-alunos são vastas.

Elencado ao que foi disposto acima, Lousada e Martins (2005, p. 74) destaca que “se uma das finalidades da Universidade é inserir na sociedade diplomados aptos para o exercício profissional, deve ter ela retorno quanto à qualidade desses profissionais que vem formando, principalmente no que diz respeito à qualificação para o trabalho”. Portanto, um sistema de acompanhamento de egressos é, para a instituição que o utiliza, muito importante como instrumento de acompanhamento dos que nela se graduaram, porque proporciona um registro confiável do que ocorre quando da atuação profissional do egresso no mercado de trabalho.

Além disso, proporciona um feedback quase imediato à instituição que o graduou, permitindo uma interação triangular escola-egresso-empresa, sempre benéfica (MACHADO, 2001).

Ressalta-se que as instituições norte-americanas possuem na maioria de suas universidades uma gestão de *alumni* consolidada. Já no Brasil, Espartel (2009) alerta que existem dificuldades de pesquisa junto a egressos, especialmente por não existirem, na maioria das IES, ações direcionadas a este grupo. “A distância gera a desconexão, desatualizando os bancos de dados e dificultando o acesso ao egresso” (ESPARTEL, 2009, p. 112).

Assim sendo, no que diz respeito ao controle e acompanhamento dos egressos, salienta-se que o assunto ainda tem muito a ser explorado e perante este desafio a atual pesquisa releva o assunto em nível de gestão, especificamente podendo ser discutida como Gestão de Egressos.

Neste contexto, insere-se este estudo que teve como objetivo geral analisar como é feita a gestão de acompanhamento de egressos da universidade norte-americana Flagler College. Para isso como objetivos específicos buscou-se determinar os mecanismos utilizados para a promoção de um relacionamento contínuo entre a instituição e seus egressos e verificar quais as contribuições que a gestão de seus *alumni* trouxe para a mesma e analisá-la com base na literatura pesquisada.

A apresentação desta pesquisa está estruturada da seguinte maneira: fundamentação teórica, metodologia, resultados e conclusões, seguidos das referências que subsidiaram a elaboração do presente artigo.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste tópico será apresentada a revisão literária sobre egressos, incluindo sua definição, seu papel e importância como fonte de informação e gestão de egressos em universidades americanas.

2.1 GESTÃO DE EGRESSOS

De acordo com Chia, Jonesa e Grandhama (2012), os egressos são os ativos mais importantes de qualquer universidade. Eles são os indivíduos que representam as instituições de ensino superior no mercado de trabalho. Muitas redes de egressos foram inicialmente formadas por estudantes que se reuniram com o intuito de angariar fundos universitários.

Posteriormente, estas redes foram ganhando importância devido aos benefícios que traziam para o desenvolvimento das universidades e aos seus alunos, ampliando assim suas atividades. Estes grupos têm existido por décadas nos EUA e estão constantemente mudando e se aprimorando (CHIA, JONESA e GRANDHAMA, 2012).

No mesmo sentido, Lousada e Martins (2005), afirmam que uma das metas das instituições de ensino superiores (IES) é inserir na sociedade graduados preparados para o exercício profissional, e para isso o *feedback* quanto a qualidade desses profissionais que vem se graduando referente a qualificação do trabalho é fundamental. Diante disso, a integração entre Universidade e mercado de trabalho é essencial. Nessa integração, os autores destacam o egresso como sendo o indivíduo que efetivamente terminou os estudos, recebeu o diploma e está preparado para entrar no mercado de trabalho – como fator de destaque e fonte de informação a IES que o formou.

Nesse íterim, diferentes definições podem ser encontradas referente a palavra egresso. Na área educacional do Brasil, Pena (2000) define o vocábulo “egresso” ao aluno que saiu ou se afastou de uma comunidade escolar específica, abrangendo as categorias de formado, transferido, desistente ou jubilado. Ademais, o termo egresso em sentido estrito ao presente artigo faz menção ao termo *alumni* que refere-se ao indivíduo que completou os seus estudos em uma universidade (CAMBRIDGE, 2016). No presente artigo, considera-se egresso como sendo o indivíduo que se graduou em uma IES e encontra-se apto para inserção ao mercado de trabalho.

No que se refere ao acompanhamento e gestão de egressos, Machado (2001, p. 37) traz a baila:

Um sistema de acompanhamento de egressos significa o embrião da necessária integração entre empresa, escola e a sociedade, assumindo, todos, sua parcela de responsabilidade na formação de nossos jovens. Para tanto, o programa de acompanhamento de egressos proporciona a mostra fiel do processo de inserção do egresso no mundo do trabalho, permitindo também, além da revelação da situação e desempenho do profissional na sua atividade, conhecer de modo significativo o perfil da formação que a escola oferece, para que uma avaliação permanente da atividade pedagógica seja feita.

Corroborando com o exposto, Michelin et al (2009) estudaram as possibilidades e potencialidades da gestão de egressos baseada em quatro níveis de relacionamento da IES com seus ex-alunos: Registro e Acompanhamento do Perfil do Egresso; Avaliação da IES e do Curso pelo Egresso; Fatores de Dificuldade e Facilidade de Inserção do Egresso no Mercado; e Relacionamento como Egresso.

Para os Autores, com base nessa investigação, identificou-se como pré-requisitos para Gestão de Egresso a necessidade de uma Política Institucional consolidada, além de um Sistema de Informação pautado em diretrizes de Gestão do Conhecimento. Por fim, constatou-se que a Gestão de Egressos proporciona à organização uma melhor efetividade das ações institucionais, gerando benefícios às IES, à Sociedade e especialmente aos Egressos (MICHELAN et al, 2009).

Afirmam ainda, Michelan et al (2009) que as instituições que não possuem uma política institucional consolidada de acompanhamento de ex-alunos não recebem *feedback* necessário à avaliação do seu ensino, deixam de fazer mudanças importantes nos seus currículos e processos de aprendizagem, e pecam pela falta de sintonia entre a estrutura curricular e as necessidades de formação para o mercado.

Por outro lado, os autores Ebert, Axelsson e Harbor (2015) destacam que o desenvolvimento de um programa de acompanhamento bem sucedido com ex-alunos é um desafio para a Instituição que não tem conhecimento de quem são seus egressos e como alcançá-los. Portanto, uma necessidade fundamental para qualquer programa de acompanhamento com ex-alunos é a consolidação de um banco de dados para reunir e organizar dados sobre seus egressos, rastrear e manter contato ao longo do tempo. Este registro histórico de participação, interesses e progressão de carreira é fundamental para que a IES possa direcionar seus esforços para aumentar o envolvimento, reconhecer contribuições de ex-alunos conectá-los a oportunidades específicas para o mercado de trabalho, seja ele voluntário, filantrópico ou remunerado em áreas de seu interesse.

Outro fator fundamental para desenvolver uma eficiente gestão de egressos está relacionado à promoção de eventos e atividades variadas que visam nutrir o relacionamento entre a instituição com seus ex-alunos, esses com seus ex-colegas e alunos atuais. Eberta, Axelssonb e Harbora (2015) destacam algumas dessas atividades:

- a) **Reuniões de Egressos:** eventos organizados para ex-alunos que se graduaram em um determinado curso ou programa. O objetivo principal é compartilhar memórias e se reconectar com a universidade durante este evento.
- b) **Encontros Anuais:** um convite aberto para todos os egressos para retornarem à universidade para participação em eventos.
- c) **Seminários e Palestras:** encontros conduzidos pelos *alumni* com objetivo de divulgar conhecimentos e desenvolver investigações aos estudantes e funcionários da universidade, como seminários sobre carreiras.

- d) **Eventos de Carreira:** interação entre egressos e estudantes universitários através de feiras de emprego, por exemplo, no qual os ex-alunos apresentam as empresas onde atuam e trocam informações com os estudantes.
- e) **Histórias de Sucesso:** entrevista com o egresso do mês.
- f) **Programas de Mentores:** os egressos atuam como orientadores de alunos universitários no decorrer da sua graduação.
- g) **Projetos de Cooperação:** programas de desenvolvimento profissional dos funcionários e ex-alunos no qual aprendem uns com os outros e network.
- h) **Entrevista Simulada:** egressos simulam entrevistas com alunos universitários; este evento é uma oportunidade para ajudar os estudantes na preparação para entrevistas de emprego, e em alguns casos uma oportunidade para avaliar potenciais futuros colaboradores.

Corroborando com a tese, os citados autores realizaram um estudo de caso na Universidade de Estocolmo descrevendo metas, estratégias, barreiras e sucessos na criação de um programa de egressos em um ambiente que carece de tradição de relações com antigos alunos. O estudo proporciona novas perspectivas e idéias que podem ajudar outras universidades na implementação de programas de acompanhamento e egressos que se encaixam em seus contextos e objetivos culturais:

- a) Contruir uma rede de contatos, sem uma rede anterior, necessita de considerável empenho, tempo e recursos.
- b) As estruturas organizacionais e programas de egressos em outras instituições, especialmente em outros contextos culturais, fornecem idéias que devem ser adaptadas ao ambiente único da universidade.
- c) Um banco de dados consolidado de ex-alunos é essencial para um programa bem sucedidos e para de relações com egressos a longo prazo.
- d) Um programa de relações com os egressos deve ser construído em torno de objetivos institucionais explícitos e claros.
- e) Os líderes da universidade e de suas unidades, assim como os indivíduos envolvidos no acompanhamento com egressos, devem estar dispostos para articular os benefícios de curto e longo prazo que o programa trará para a instituição e seus alunos.
- f) Os principais líderes devem estar dispostos a fornecer o compromisso e os recursos em todos os níveis da universidade, que normalmente envolve uma redistribuição estratégica dos recursos.

- g) Os líderes da universidade devem estar dispostos a se envolverem em atividades em que se relacionem com os ex-alunos e incentivem os funcionários que estão liderando o programa de acompanhamento de egressos.

Diante do exposto, é latente os critérios elencados pelos referidos autores como sendo primordiais para transformar dados de ex-alunos em uma ferramenta de gestão de egressos eficaz.

2.2 GESTÃO DE EGRESSOS COMO FONTE DE INFORMAÇÃO

Preleciona Moore e Kuel (2007, apud EBERT, AXELSSON E HARBOR, 2015, p. 252) que os egressos são recursos muito importantes para as universidades, pois têm muito a contribuir através do conhecimento sobre oportunidades de emprego atuais e emergentes para os alunos, uma visão externa sobre a relevância e qualidade da educação e dos professores das instituições de educação superiores – IES, além de conexões e recursos que podem ajudar as universidades a atingirem seus objetivos estratégicos. Os autores ainda destacam que muitas vezes, esse recurso é subutilizado nas universidades que não têm tradição de desenvolvimento e manutenção na relação com seus ex-alunos.

Nesse íterim, para Chia, Jonesa e Grandhama (2012), nos últimos anos houve grandes mudanças no desenvolvimento da internet e das redes sociais que fizeram com que os sistemas de acompanhamento de egressos passassem por grandes mudanças. Portanto, é muito importante para as universidades focarem nas redes sociais para se conectarem aos seus egressos e encontrarem novas formas de manter contato com eles. Também permite que os *alumni* compartilhem informações profissionais e pessoais, explorem interesses em comum e novas oportunidades de forma colaborativa.

Comprovam Chia, Jonesa e Grandhama (2012) que a rede social é uma ferramenta poderosa para que as pessoas interajam com base em interesses comuns. Por outro lado, a prospecção de dados é outro instrumento muito importante usado para compreender as enormes quantidades de dados que são produzidos por interações sociais, a fim de melhorar os serviços prestados. Através da prospecção de dados grandes e complexos é possível observar padrões e resumir os resultados em forma de relatórios. Por exemplo, a mineração de dados pode ajudar a mapear os atuais alunos para alunos mentores. Dessa forma, é fundamental que a universidade tenha um sistema de gestão eficaz. Para os referidos autores, a proposta modelo de um novo sistema de gestão inteligente mesclado de um sistema de gestão tradicional com sites de redes sociais é o caminho mais certo a trilhar.

Importante deixar registrada a contribuição de Cabral e Pacheco (2015), no qual salientam da importância de estreitar a relação entre as universidades e seus alunos através de portais *online* ou portais *Web*. Nessas páginas da internet as instituições superiores compartilham informações sobre o seu programa de egressos, benefícios, notícias, eventos, *alumni* em destaque. Além de ser importante quesito conter uma área restrita para o egresso como aplicativo google, comunidade virtual, pesquisas e desenvolvimento, biblioteca virtual e um campo para inserção de informações sobre o percurso profissional e acadêmico do aluno. Os autores destacam que é de suma importância que os conteúdos apresentados no portal sejam constantemente atualizados para que se mantenha atrativo para os seus usuários.

Afirmam Ebert, Axelsson e Harbor (2015) que os egressos são recursos valiosos para compreender as necessidades e objetivos de organizações não universitárias, e oportunidades de emprego para os estudantes, e poderiam ser contatos chave para desenvolver novas relações com empresas e agências governamentais.

2.3 GESTÃO DE EGRESSOS EM UNIVERSIDADES AMERICANAS

Nas universidades americanas a interação entre a instituição e os alunos começa no momento da matrícula do aluno na universidade como um *freshman* (calouro) durante o período que o aluno vive no campus. A interação entre a universidade e os alunos ocorre desde a sua admissão até a formatura. Quando os alunos se graduam e começam a trabalhar, as universidades têm departamentos específicos, chamados de *Alumni Relations Department*, que mantêm essa relação com seus egressos. Este departamento irá servir como uma ponte entre a Universidade e ex-alunos (RATTANAMETHAWONG; SINTHUPINYOB; CHANDRACHAIC, 2014).

Nos Estados Unidos, tem-se a cultura do envolvimento no voluntariado (doando tempo e talento para causas que são importantes para o indivíduo), a filantropia dirigida (doar dinheiro para causas que são importantes para o indivíduo) e uma tradição de reconhecer as pessoas com prêmios para estes tipos de esforços. A educação é geralmente vista como o fornecimento de oportunidades para os indivíduos a construir carreiras de sucesso, e aqueles que são bem sucedidos em seguida sentem vontade de doar de volta para instituições educacionais para ajudar a fornecer oportunidades para a próxima geração de estudantes e para reconhecer e recompensar o papel da universidade no seu sucesso (EBERTA; AXELSSON; HARBON, 2015).

Os estudantes norte-americanos que se beneficiaram do contato e programas de egressos quando eram estudantes sentem a responsabilidade de participar nestes tipos de programas quando se graduam. Existe a expectativa de que a universidade forneça o que for necessário para o desenvolvimento do aluno, e ao se formarem se sentem na posição de voluntariar seu tempo e recurso para a universidade (EBERTA; AXELSSON; HARBON, 2015)

Complementando esta ideia, a cultura de ensino superior dos EUA inclui uma história longa e de sucesso dos programas de ex-alunos que são bem conhecidos, reconhecidos e valorizados e que se encaixam nas normas sociais americanas. De acordo com Daly (2013, apud Eberta; Axelssonb; Harbora, 2015, p. 253) as atividades voltadas para os egressos nos EUA são muito variadas buscando sempre conectar a sua universidade através de trabalho voluntário. Eles também têm, frequentemente, um componente de captação de recursos significativo que se encaixa com a tradição de filantropia individual na sociedade norte-americana.

Relativamente pouca pesquisa foi publicada no acompanhamento das relações com egressos, e a maioria dos artigos são escritos a partir de uma perspectiva norte-americana com foco na captação de recursos bem sucedida (EBERTA; AXELSSON; HARBON, 2015). A captação de recursos pode ser um dos componentes essenciais dos programas voltados para os egressos, mas não é tratada como uma meta do departamento de *alumni relations*. Em universidades dos EUA muitas vezes há uma unidade separada focada na captação de recursos (chamada de “*development*”) apesar de trabalhar juntamente com o departamento responsável pelo acompanhamento de egressos (EBERTA; AXELSSON; HARBON, 2015).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa, caracterização do estudo, população, coleta de dados e análise e as delimitações da pesquisa identificadas durante a sua execução.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

Este estudo é caracterizado como: qualitativo, teórico, descritivo, bibliográfico, documental e estudo de caso. Possui abordagem qualitativa, pois não se utilizam instrumentos quantitativos e estatísticos, a investigação é interpretativa e reflexiva por parte do pesquisador

e é conduzida em um ambiente natural para a coleta de dados (CRESWELL, 2014). Assim, nesta pesquisa, após a coleta de dados e sua estruturação, foi feita a sua análise de acordo com informações colhidas no site da universidade, literatura pesquisada e interpretação dos dados dispostos pelo questionário aplicado. Quanto a natureza, é considerado **teórico**, pois utiliza conhecimentos que já foram organizados com o objetivo de analisar os conhecimentos científicos (filosóficos ou teóricos) a pesquisa teórica sem finalidade de aplicação (ALMEIDA, 2011). Neste caso, produzir conhecimento acerca da experiência da gestão de egressos de Flagler College, revelando assim as suas práticas.

Referente aos objetivos é uma pesquisa **descritiva**, de acordo com Rampazzo (p.53, 2013) “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis), sem manipulá-los; estuda os fatos e fenômenos do mundo físico e, especialmente, do mundo humano, sem a interferência do pesquisador”. Um dos objetivos deste trabalho é analisar e descrever como é feita a gestão de egressos de Flagler College com base em dados encontrados no site da instituição, literatura pesquisada e questionário respondido.

Este é também um trabalho **documental**, que “compreende o levantamento de documentos que ainda não foram utilizados como base de uma pesquisa.” (MEDEIROS, 2009, p. 35) Quanto aos procedimentos técnicos empregados classifica-se como **bibliográfico** no qual, “procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em artigos, livros, dissertações e teses. Pode ser realizada independentemente ou como parte da pesquisa descritiva ou experimental (CERVO, 2007, p.60).

Esse estudo também caracteriza-se como **estudo de caso**, que de acordo com Severino (2007, p.121) “pesquisa que se concentra no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente representativo. O estudo de caso foi realizado através da análise da Gestão de Egressos de Flagler College, universidade selecionada pela autora, que logo serão descritas na próxima seção.

Os dados colhidos neste trabalho viabilizaram verificar as principais práticas que a universidade de Flagler College utiliza para gerir o acompanhamento de seus egressos.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

É através da amostragem, na qual, de acordo com Crewell (2014), o investigador dirige-se, intencionalmente, a grupos de elementos dos quais deseja saber a opinião, foi escolhido a universidade de Flagler College. Tal seleção foi feita de forma intencional pela autora por ser uma egressa desta instituição, pela importância para a comunidade acadêmica que está inserida, além de servir como fonte informação para as demais universidades que

tenham interesse em desenvolver uma gestão de acompanhamento de egressos em seu campus.

3.3 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

No planejamento deste trabalho foram definidos os objetivos do estudo e as técnicas a serem utilizadas na coleta e análise de dados. Definindo-se a utilização tanto de dados de fontes primárias quando secundárias.

Os dados primários foram coletados através de questionário adaptado do trabalho de conclusão de curso da autora Jéssica Rocha de Souza Pereira, com o tema GESTÃO DE EGRESSOS: Proposta de diretrizes para a Gestão de Egressos do curso de Administração da Universidade Federal de Santa Catarina. Após adaptado, foi encaminhado um e-mail para a diretora sênior do Departamento de Relações de Egressos de Flagler College solicitando permissão para realização de entrevista, através do envio de questionário semiestruturado (ANEXO A) contendo maior parte das perguntas abertas. Junto foi enviado uma nota explicando a natureza da pesquisa, sua importância e necessidade de obter respostas, tentando despertar o interesse do recebedor, no sentido de que ele preencha e devolva o questionário dentro de um prazo razoável (LAKATOS, 2003).

Para os dados secundários, foi feita pesquisa bibliográfica em livros, trabalhos de conclusão de curso, sites, periódicos, artigos científico, objetivando criar uma base de dados com informações já apresentadas.

3.4. LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Enfatiza-se que esta pesquisa se concentra na gestão de egresso da universidade pesquisada, não sendo analisadas práticas de acompanhamento de ex-alunos em outras universidades.

4. RESULTADOS

Nesta parte serão apresentados e analisados os resultados da pesquisa. Será feita a descrição sobre Flagler e análise sobre a gestão do acompanhamento de egressos realizado nesta universidade.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DE FLAGLER COLLEGE

Flagler College, é uma universidade privada fundada em 1968, nacionalmente renomada, localizada em Saint Augustine, Florida – EUA. Por mais de 15 anos, esta instituição foi classificada entre as “Melhores Faculdades Regionais no Sul” dos EUA pela News & World Report. A universidade oferece 31 cursos de graduação e 36 *minors*, nas áreas de administração, educação, design, artes, psicologia, comunicação, gestão de esporte, entre outros. *Minors* são matérias que complementam de alguma forma a sua área de especialização ou que atendam a algum interesse pessoal sem ser necessariamente relacionado ao seu curso. Além disso, destaca-se com equipes esportivas de beisebol, basquete, atletismo, golfe, futebol, entre outros esportes (FLAGLER COLLEGE, 2016).

Nesta universidade estrangeira o papel do egresso já é reconhecido há muito tempo e também explorado de várias formas. Há muitos egressos integrados no meio e também uma preocupação grande em envolvê-los com os atuais alunos. Atualmente, possui 2.501 alunos; sendo 975 homens e 1.526 mulheres e 16.000 *alumni*. Referente a distribuição demográfica, 44,81% dos estudantes são da Flórida, enquanto os demais vêm de outros 40 estados e 51 países estrangeiros.

Experimente a diferença de Flagler e veja como nossos *alumni* estão abrindo seus próprios caminhos de Nova Iorque para NASA e prosseguindo sua educação em escolas de pós-graduação de prestígio, incluindo Boston University, Columbia University, Duke University, Universidade de Harvard, Johns Hopkins University, Princeton Theological Seminary, University College Londres, Universidade de Notre Dame, e muitos mais (FLAGLER COLLEGE, 2016).

De acordo com dados extraídos do site da instituição, cerca de 85% dos graduados de Flagler são empregados ou admitidos em programas de pós graduação no prazo de seis meses após graduação. Seus estudantes conquistaram estágios em Sports Illustrated, MTV, Dateline NBC, World News Tonight, CNN, e da Sony Music. Um estudo independente realizado pela universidade demonstrou que o impacto econômico da universidade em sua comunidade é de US \$218 milhões por ano. Destacando:

- a) Flagler College tem mais de 3.000 *alumni* que trabalham na região nordeste da Flórida;
- b) A faculdade oferece oportunidade de emprego integral e parcial para mais de 400 pessoas;

Como já citado pela literatura apresentada, o *alumni* que sai da universidade satisfeito está mais propenso para contribuir com a instituição do que aquele que não. Por isso, é

importante que durante a graduação a IES ofereça programas variados para criar um vínculo forte com seus graduandos. Flagler, por exemplo, possui mais de 44 clubes liderados por estudantes no campus que ajudam os alunos a desenvolver a habilidade de liderança, trabalhar em equipe, e proporcionam oportunidades até profissionais.

Assim, um dos objetivos principais da instituição é,

...promover a interação social saudável e engajamento entre os nossos alunos. Acreditamos que a aprendizagem não para uma vez que suas aulas acabam, mas continua através das atividades oferecidas em nosso campus. Quer se trate de juntar um dos nossos muitos clubes e organizações no campus ou participar de uma atividade oferecida pela *residence life*, temos algo divertido para você fazer! (FLAGLER COLLEGE, 2016)

Além do exposto, Flagler College oferece serviços de apoio relacionado a profissão, saúde, aconselhamento e tecnologia. Esses serviços são oferecidos através de departamentos específicos para atender tanto seus alunos atuais quanto ex-alunos. Além disso, mais de 70% dos estudantes da instituição participam de esportes internos. Shapiro et al (2009) destacam que a doação de recursos feita por atletas que já se formaram é uma das principais fontes de apoio para o departamento de esportes das universidades americanas.

Diante disso, é visível que Flagler College é uma instituição que busca criar um vínculo forte com seus alunos através de diferentes programas e de um ensino de qualidade. Para manter esse vínculo e certificar-se que seus alunos formados tem todo apoio que necessita, a instituição implementou uma gestão de acompanhamento de egressos que será discutida no capítulo seguinte.

4.2. Descrição da gestão de egressos de Flagler College

Como visto no capítulo anterior, a Flagler College busca engajar seus alunos de diferentes formas, seja através de clubes, esportes, e até serviços de apoio que são fundamentais para o sucesso do aluno durante sua graduação. Isto faz com que durante sua vida acadêmica o aluno crie uma conexão forte com a universidade e faz com que após formado mantenha o espírito acadêmico e tenha vontade de retribuir todo este apoio recebido, além de manter-se conectado com as suas origens.

A Flagler College aceitou a solicitação para responder o questionário enviado por email a gestora do departamento de acompanhamento de egressos da universidade, cujo objetivo era entender e analisar a visão desta sobre a importância da Gestão de Egressos da universidade e como este acompanhamento é realizado atualmente na instituição em que atua. A entrevistada foi a diretora sênior do departamento de *Alumni Relation*. A seguir, serão

apresentadas as informações colhidas por meio deste questionário e do site da instituição www.flagler.edu.

4.2.1 ESTRUTURA FÍSICA, PESSOAL E TECNOLÓGICA DO DEPARTAMENTO DE ALUMNI RELATION EM FLAGLER COLLEGE

A gestão de egressos de Flagler College é conduzida pelo Departamento de Relações de Egressos. Em determinadas universidades também chamado de *Ilumni Relations Department* ou *Alumni Relations Association*. O objetivo deste departamento é manter seus *alumni* envolvidos com a vida acadêmica através de *networking*, participação em eventos, notícias e comunicados atualizados e por estimulá-los a doarem recursos para a instituição com o intuito de avançar a missão da universidade. De acordo com Rattanamethawong, Sinthupinyob e Chandrachaic (2014) o Departamento de Relações de Egressos serve como uma ponte entre a instituição e seus ex-alunos.

Para que essa ponte se fortaleça, faz-se necessário que o departamento responsável pela gestão de egressos tenha missão, objetivos e valores definidos, além de um planejamento estratégico evidentemente eficaz e uma equipe centrada para este acompanhamento (PEREIRA, 2015). O Departamento de Egressos de Flagler não possui um plano estratégico tradicional e a própria faculdade ainda está desenvolvendo seu plano estratégico. Contudo, executam um plano anual que descreve as iniciativas e metas para o ano fiscal que se inicia no dia 01 de Julho até 30 de Junho de cada ano.

A universidade tem uma equipe centrada para a gestão de egressos, no qual é composta de dois funcionários: uma diretora sênior e uma assistente de direção e regida por um conselho formado por vinte e um membros. O conselho é reunido duas vezes ao ano, seja pessoalmente ou através de teleconferências, conforme solicitado pela comissão executiva do conselho, com objetivo de auxiliar o departamento de Relações de Egressos em sua direção estratégica e aumentar o engajamento do egresso com a instituição.

Além do conselho, a unidade é apoiada por aproximadamente vinte e cinco voluntários, no qual estes indivíduos recepcionam e auxiliam os estudantes a hospedar-se nos alojamentos universitários, participam de eventos comunitários, estimulam os egressos para participarem de eventos e fazerem doações para Flagler. Lembrando que, nos Estados Unidos o voluntariado faz parte da cultura e as pessoas que doam seu tempo para causas importantes são reconhecidas através de prêmios (EBERTA, ACELSSONB E HARBORA, 2015).

No momento em que forem definidos os objetivos e as estratégias pela equipe do departamento de gestão de egressos, Pereira (p. 85, 2015) destaca que é importante definir quem é o público alvo, sendo necessário “mapear quem são os egressos, onde se encontram geograficamente, verificar se seguiram a profissão ou não e se caso tenham permanecido, quais as suas atuais funções, que experiências possuem”, dentre outros fatores. A entrevistada definiu seu público alvo como sendo seus ex-alunos, e dentro deste segmento se comunicam com segmentos específicos: egressos jovens (graduados após 2006), egressos doadores, egressos por comitê (existem 8 comitês regionais nos EUA), egressos atletas, e egressos por curso. O departamento também se comunica com estudantes, pais e doadores.

Definido o público alvo, a implementação de um sistema de informação será necessário e crucial para registrar as informações desse grupo. Afirmo Machado (p. 120, 2001) que um Sistema de Acompanhamento de Egressos tem como objetivo “para instituição que o utiliza, como sendo altamente significativo como instrumento de acompanhamento dos que nela se formaram, pois fornece um registro fiel do que ocorre quando da atuação profissional do egresso dentro da empresa”. Quando questionada sobre a importância de um sistema de rastreamento, a entrevistada afirmou que é absolutamente essencial para Flagler College e o departamento de Relações de Egressos pois, armazena todas as informações de contato com seus ex-alunos e não seriam capazes de se comunicarem em massa sem esse sistema, o que vai de encontro com as ideias do autor Machado (2001).

Conforme o exposto, para acompanhamento de seus egressos o Departamento de Relações de Egressos de Flagler College utiliza um software chamado Raiser’s Edge, um produto da Blackbaud. Este programa oferece ferramentas de gestão cruciais para o cultivo de relações duradouras entre a instituição e seus egressos, além de melhorar a eficácia de angariação de fundos de Flagler. Dentre as ferramentas e benefícios oferecidos pelo Raiser’s Edge destacam-se:

- a) **Banco de dados limpo e preciso:** localizador de endereço; localizador de registro de aluno falecido; deduplicação de dados; aplicativo móvel de banco de dados; atualizador de cartão de crédito; dados sobre saúde;
- b) **Economia de tempo e dinheiro:** armazenagem de dados em nuvem; logins personalizados por função com páginas e relatórios personalizados; automação de tarefas;
- c) **Maior captação de recursos:** inserção de informações captação de recursos em massa; administração de campanhas; segmentação de banco de dados; formulários para solicitar captação de recursos e agradecimentos; rastreamento de doadores;

gestão de penhor e doações recorrentes; previsões das receitas; classificação das doações distribuídas;

- d) **Visão holística dos colaboradores/doadores:** gestão de contatos, incluindo fundações e corporações; gestão de doadores; integração com a Microsoft; rastreamento de relacionamento.

A entrevistada ainda acrescentou que este software tem a capacidade de gerar relatórios muito sofisticados sobre informações específicas dos egressos de acordo com ano da classe, relação com a instituição, egressos doadores, montante da doação, curso, esporte praticado enquanto inseridos na universidade, onde vivem, etc. Informou também que a inserção das informações de seus *alumni* e doadores é feita manualmente ao software, porém os dados referentes a classes específicas de graduandos podem ser inseridos através de importação em blocos por meio do Excel. Mesmo após a inserção dos dados, o egresso necessita manter atualizados seus dados regularmente no site da instituição. Outra forma que a universidade encontra para atualizar estes dados é através do *Phone Finder*, correios e monitoramento LinkedIn.

A diretora sênior, forneceu a imagem da tela principal do software (ANEXO B) com as informações de um de seus egressos.

Para finalizar este capítulo, é importante relatar sobre a estrutura física do Departamento de Relações de Egressos de Flagler. Está localizada em 170 Malaga Street, Saint Augustine – FL, em um prédio que é compartilhado com o *Institutional Advacement Department* – departamento responsável pela parte de captação de recursos da faculdade. Possui dois escritórios administrativos com computadores, telefones e funcionários possuem telefones móveis. A universidade está negociando uma outra propriedade para potencialmente se tornar uma “*Alumni House*”.

Como vimos, Flagler possui uma gestão de egressos consolidada, uma equipe centrada no acompanhamento de egressos, com missão e objetivos bem definidos e público-alvo definido e segmentado. Além disso, conta com um sistema de informação eficiente e eficaz sendo uma importante ferramenta para desenvolver estratégias para melhoramento da sua gestão (LOUSADA; MARTINS, 2005).

4.2.2 ESTRATÉGIAS UTILIZADAS PARA GESTÃO DE EGRESSOS EM FLAGLER COLLEGE

O Departamento de Relações de Egressos de Flagler College auxilia na conexão dos egressos com a instituição e com seus colegas graduados através de uma vasta diversidade de

atividades, serviços online e eventos. Para aproximar-se do seu *alumni*, a instituição utiliza email, rede social e portal virtual. Porém, há várias maneiras do egresso apoiar a instituição, como por exemplo, tornar-se doador recursos para financiar um projeto da universidade.

Os meios de comunicação mais utilizados para contatar seus egressos são através de e-mail, Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram. Flagler College oferece um endereço de e-mail com o domínio *@alumni.flagler.edu*, conta da Google, que o aluno pode usufruir de forma vitalícia. Assim, seus egressos não precisam se preocupar em adquirir um novo endereço de email após formados e é uma ótima maneira de mostrar o seu orgulho por fazerem parte da família Flagler College. Chia (2012), chama atenção das grandes mudanças dos últimos anos com relação ao desenvolvimento da internet e redes sociais, afirma que é realmente importante para as universidades concentrar-se nas redes sociais com seus egressos e encontrar formas de melhorar seu crescimento e desenvolvimento.

No mesmo sentido, outra maneira que Flagler busca para consolidar o relacionamento com ex-alunos é através de uma agenda variedade de eventos. Atualmente, são promovidos 20 eventos sociais por ano que envolvem mais de 4.000 alunos, incluindo o *Alumni Weekend*, evento que acontece uma vez ao ano e atrai aproximadamente 400 alunos para o campus. Outra evento que ocorre semanalmente no campus da universidade é o *Coffee Break*, no qual toda quarta-feira pela manhã, o departamento de Relações de Egressos serve café e rosquinhas gratuitamente para professores, funcionários, alunos e ex-alunos como sendo um evento informal importante para socialização e *networking*.

Importante destacar, que a universidade organiza eventos para egressos fora da sede da universidade e até mesmo em outras cidades onde se encontram seus comitês formados por *alumni*., mais especificamente, os comitês foram criados por ex-alunos de Flagler em áreas geográficas específicas para compartilharem seu orgulho pela universidade e se conectarem com outros colegas da faculdade em sua área em cidades como Nova York, Califórnia, Geórgia, Carolina do Norte e em outras cidades da Florida.

A rede de egressos é reforçada por meio de conexões de carreira e experiências, no qual ex-alunos contribuem com seu *know how* profissional através de palestras e seminários, visitas técnicas e feiras de oportunidades de empregos. Acrescenta-se que, caso queiram oferecer estágios e empregos para estudantes de graduação atuais e graduados, podem divulgar as vagas através do escritório de serviços e carreira de alunos. De acordo com a entrevistada, dentre as atividade atuais sendo desenvolvidas para seus egressos as possuem maior participação dos alunos e as mais eficazes são as que permitem que os egressos criem conexões significativas para benefício profissional.

Uma outra maneira de reforçar o vínculo com seus ex-alunos, é através da educação continuada, no qual os egressos podem continuar seus estudos na universidade com desconto. Todavia, poucos egressos aproveitam essa oportunidade. Isso pode ser explicado pela limitada oferta de programas de pós-graduação e mestrado pela instituição.

Em sintonia ao exposto, Flagler oferece serviços de carreira aos ex-alunos através do departamento de serviços de carreiras, no qual os egressos que estão a procura de oportunidade de emprego, considerando uma transição de carreira, desejam iniciar uma pós-graduação ou outros estudos e encontram nesse departamento o auxílio que necessitam. Alguns serviços que oferecem são:

- a) consultoria com consultor de carreira para falar sobre procura de emprego,
- b) preparação para entrevistas,
- c) revisão de carta de apresentação e currículos,
- d) aconselhamento de carreira,
- e) acesso a banco de anúncios de emprego através do *CareerSpot* e *CareerSHIFT*,
- f) participação do grupo de desenvolvimento de carreira e graduados no LinkedIn.

Nas Universidades americanas, a captação de recursos através de doações representa uma parcela significativa de apoio financeiro para o ensino superior (EBERT; AXELSSON; HARBOR, 2015). E em Flagler College não é diferente, de acordo com dados disponibilizados no site da instituição, noventa por cento dos estudantes de Flagler depende de algum tipo de ajuda financeira e com as doações podemos minimizar a dívida de pós-graduação, além de oferecer oportunidades educacionais para atuais e futuros estudantes de Flagler (FLAGLER COLLEGE, 2016).

Assim sendo, a instituição depende do apoio de ex-alunos, pais, professores, funcionários e amigos para continuar a missão de oferecer educação de alta qualidade a um preço acessível. E é por meio de campanhas, eventos e outros métodos que vem a arrecadação de fundos para apoiar bolsas de estudo, programas acadêmicos, custos operacionais gerais e uma grande variedade de outras necessidades do campus. Algumas, das diversas, campanhas realizadas para arrecadação de fundos são:

- a) **Projeto Mural de Egressos:** um mural está sendo montado para ser exposto no final de semana *alumni*, um evento que acontece todo ano reunindo seus egressos no campus de Flagler. Para fazer parte da história da faculdade, basta enviar uma foto e uma doação de US \$25;
- b) **Sociedade dos Jovens Lions:** sociedade formada por alunos que se formaram nos últimos cinco anos e anualmente presenteiam a universidade com no mínimo US

\$ 250, ou aqueles que se formaram nos últimos 10 anos e fazem uma contribuição de no mínimo US \$ 500 anualmente.

- c) **Phonathon:** Cada noite durante os semestres de outono e primavera, os alunos de Flagler fazem chamadas para ex-alunos, pais e amigos da faculdade para pedir seu apoio financeiro.
- d) **Presente da Classe de Formandos:** Os formandos têm uma tradição de dar de volta à faculdade para mostrar o seu apreço pelos benefícios que receberam. Os alunos escolhem quais projetos serão beneficiados por essa ajuda. Assim, os formandos além de deixarem o seu legado impactam indiretamente no futuro dos alunos atuais de Flagler.
- e) **Dia de Angariação de Recursos:** Dia para apoiar os alunos de Flagler através de doações para a universidade. Cada doação ao Fundo Flagler faz a diferença na experiência de seus alunos que contam com o apoio de bolsas e auxílios financeiros. Em 2016, mais de 200 egressos doaram US \$ 57.936 no total para a instituição.

Por fim, Pacheco e Cabral (2015), corroboram ao ensinar que outra maneira para consolidar e estreitar a relação entre egressos e instituições de ensino é através de um portal virtual atrativo que contenham informações de interesse dos alunos, egressos e visitantes. Com base no exposto, importante ressaltar que Flagler possui um portal virtual que fornecem informações úteis aos seus ex-alunos, contribuindo assim para aumentar o contato entre a universidade e seus *alumni*, através deste portal virtual os egressos tem disponível:

- a) **Formulário do Formando:** preencher formulário com informações pessoais, profissionais e endereço quando estiver próximo da sua graduação. Com o preenchimento deste formulário será criada uma conta de email, o aluno terá acesso aos serviços de carreira e um desconto de 10% na loja de Flagler, receberá convites anuais para eventos, dentre outras vantagens.
- b) **Serviços para Egressos:** atualizar dados, compartilhar novidades, solicitar e/ou acessar conta de email, solicitar notas e histórico escolar, comprar placas de carro com logo de Flagler, acessar os serviços de carreira; acessar galeria de fotos; enviar notícias; solicitar informações; planejar uma visita a universidade;
- c) **Eventos:** acessar o calendário anual de eventos que ocorrerão na universidade, descrições desses eventos, informações e galeria de fotos de eventos passados.

Além disso, oferece informações de estadia para os *alumni* que não moram em Saint Augustine.

- d) **Campanhas de doações:** informar sobre as campanhas realizadas pela faculdade, principalmente as relacionadas a doações, a importância dessas doações; como doar e como esse dinheiro será aplicado;
- e) **Notícias:** composto por histórias de egressos; egressos e prêmios;
- f) **Conselho de Egressos:** identifica e reconhece a importâncias dos egressos que são membros do conselho de egressos de Flagler;

O portal de egressos de Flagler apresenta informações para todos os usuários, não sendo exclusivo para ex-alunos. Nota-se que os egressos não tem acesso a biblioteca virtual da instituição, e que para acessar os banco de currículos ou de oportunidades de emprego não possui um link que leve-o direto a esses dados. Em contrapartida, o site é atraente e apresenta um mapa que permite localizar os seus egressos em diferentes partes do mundo.

Como visto, os egressos de Flagler possuem muitas oportunidades para permanecerem conectados entre si, a instituição e os alunos atuais; e com a aprendizagem ao longo da vida. Também foi questionado sobre a contribuição que os graduados já trouxeram para melhorar os cursos e se eles têm apresentado sugestões, soluções e/ou pontos de vista sobre as questões relacionadas com os cursos. A entrevistada respondeu que os *alumni* contribuem muito pouco na parte acadêmica de Flagler. E comentou que alguns egressos às vezes ministram palestras para classes específicas.

A diretora sênior também foi questionada sobre as metas de curto, médio e longo prazo que considera relevante para serem atingidas na instituição. Respondeu que as metas de curto prazo estão relacionadas a empregabilidade e informações de contato, médio prazo estão mais preocupados com o nível de engajamento entre os egressos, e longo prazo no rastreamento de *alumni* sendo investidos tempo e recursos para que esses ex-alunos se tornem *donors* (doadores) para a faculdade.

Quanto aos mecanismos para conhecer a opinião dos empregadores sobre os formados da instituição, a entrevistada informou que formulam pesquisas online para colher essas informações dos empregadores, bem como dos egressos referente aos eventos, recursos e engajamento com a instituição.

Já sobre o *feedback* dos empregadores é utilizado para rever o plano de aula dos curso e a entrevistada afirmou que os empregadores contribuem muito pouco na parte acadêmica de Flagler. E que o sucesso dos alunos após sua formações podem ser comprovados pelo alto número de egressos contratados logo após sua graduação.

A entrevistada destacou ainda que os egressos de Flagler são muito comprometidos, visto que mais de 19% deles fizeram doações para a universidade em 2015, e atualmente 30% dos egressos de alguma forma estão envolvidos com a instituição. Metade de seus egressos são alunos que se formaram em 2004, por isso tem um grupo de egressos muito jovem.

5. CONCLUSÃO

Através do presente estudo, constatou-se que no Brasil as IES estão caminhando para o início de processos de gestão de egressos, por outro lado as instituições americanas já utilizam esse modelo de gestão por mais tempo e conseguem mensurar os resultados decorrentes da importância de manter conectados à IES os ex-alunos. Esta pesquisa objetivou analisar como é feita a gestão de egressos da universidade americana Flagler College e poderá servir como fonte de informação para universidades que tenham interesse em implementar de uma política de acompanhamento de egressos eficiente e eficaz, visto que, muitos benefícios podem ser adquiridos.

No objetivo específico de determinar as estratégias utilizadas para promover um relacionamento contínuo entre Flagler e seus egressos verificou-se que a importância e reconhecimento do papel do egresso para a instituição já é reconhecido há muito tempo e também explorado de várias maneiras. A Gestão de Egressos da universidade pesquisada é conduzida pelo Departamento de Relações de Egressos que serve como uma ponte entre a instituição e seus ex-alunos. O departamento é gerido por uma equipe formada por uma diretora sênior e uma assistente de direção, regido por um conselho e apoiado voluntários. Suas metas de curto prazo estão relacionadas a empregabilidade e informações de contato de egressos, médio prazo estão mais preocupados com o nível de engajamento entre os egressos, e longo prazo no rastreamento de *alumni* sendo investidos tempo e recursos para que esses ex-alunos se tornem doadores de recursos para apoiarem a faculdade.

O público alvo são seus ex-alunos, e dentro deste segmento se comunicam com segmentos específicos: egressos jovens – formados após 2006, egressos doadores, egressos por comitê, egressos atletas, e egressos por curso. O departamento também se comunica com estudantes, pais e doadores. Definido o público alvo, faz-se necessário registrar informações deste grupo que é feita através de um software chamado Raiser's Edge. Este sistema de informação é crucial para armazenar e informações de contato de seus egressos e permite que o departamento se comunique em massa com eles. Além disso, melhora a eficácia de

angariação de recursos de Flagler e tem a capacidade de gerar relatórios muito sofisticados sobre informações específicas.

O Departamento de Relações de Egressos de Flagler auxilia na conexão dos egressos com a instituição e com seus colegas graduados através de uma vasta diversidade de atividades, serviços online e eventos. Atualmente, são promovidos 20 eventos sociais anualmente que envolvem mais de 4.000 alunos. A rede de egressos é reforçada por meio de conexões de carreira e experiências, no qual ex-alunos contribuem com suas experiências profissionais através de palestras e seminários, visitas técnicas e feiras de oportunidades de empregos.

Os meios de comunicação mais utilizados para contatar seus egressos são através de e-mail, Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram. Outra maneira para consolidar e estreitar a relação com seus egressos é através de um portal virtual que fornecem informações úteis aos seus ex-alunos sobre serviços para egressos, eventos, campanhas de doações, notícias e apresenta um mapa que permite localizar os seus egressos em diferentes partes do mundo.

Em relação ao objetivo específico deste estudo de verificar quais contribuições que a gestão de seus *alumni* trouxe para a instituição, nota-se que a captação de recursos através de doações de seus egressos representa uma parcela significativa de apoio financeiro para Flagler. A instituição por meio de campanhas, eventos e outros métodos arrecada fundos de seus egressos contribui para financiar bolsas de estudo, programas acadêmicos, custos operacionais gerais e uma grande variedade de outras necessidades do campus. Já, sobre a contribuição que os graduados e empregadores já trouxeram para rever o plano de aula dos cursos e se eles têm apresentado sugestões, soluções e/ou pontos de vista sobre as questões relacionadas com os cursos constatou-se que contribuem muito pouco na parte acadêmica de Flagler.

Conclui-se que a universidade em estudo possui uma gestão de egressos consolidada, uma equipe centrada no acompanhamento de egressos, com objetivos bem definidos e público-alvo definido e segmentado. Além disso, conta com um sistema de informação eficiente e eficaz sendo uma importante ferramenta para desenvolver estratégias para melhoramento da sua gestão. Nota-se também que seus ex-alunos estão envolvidos de alguma forma com a instituição e são comprometidos com a sua missão. Assim, confirma-se que a implementação da ferramenta de gestão de egressos é benéfica tanto para a instituição quanto para os seus egressos e a comunidade acadêmica na qual estão inseridos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Mário de Souza. *Elaboração de projeto, TCC, Dissertação e tese: uma abordagem simples, prática e objetiva*. São Paulo: Atlas, 2011. 80 p. ISBN 9788522463701.

CABRAL, Thiago Luiz de Oliveira; PACHECO, Andressa Sasaki Vasques. AS UNIVERSIDADES E O RELACIONAMENTO COM SEUS EX-ALUNOS: UMA ANÁLISE DE PORTAIS ONLINE DE EGRESSOS. In: XV COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU, 2015, Mar del Plata. UFSC, 2015. p. 1 - 13. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/136252/104_00267.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 16 out. 2016.

CAMBRIDGE. **Cambridge Dictionary**: Torne as suas palavras significantes. 2016. Disponível em: <<http://dictionary.cambridge.org/pt/>>. Acesso em: 16 out. 2016.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. *Metodologia Científica*. 6. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 162p. ISBN 8576050471.

CHIA, Hongmei, JONESA, E. L.; GRANDHAMA, L. P. Enhancing Mentoring between Alumni and Students via Smart Alumni System. *Procedia Computer Science*, 1390-1399 – 2012. Disponível em <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050912002748>>. Acesso em 02 de out. de 2016.

CRESWELL, John W. *Investigação Qualitativa e projeto de pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens*. 3. Ed- Porto Alegre: Penso, 2014. 341p. ISBN 9788565848886.

EBERT, Karin; AXELSSON, Leona; HARBOR, Jon. Opportunities and challenges for building alumni networks in Sweden: a case study of Stockholm University. **Journal Of Higher Education Policy And Management**, [s.l.], v. 37, n. 2, p.252-262, 4 mar. 2015. Anual. Informa UK Limited. <http://dx.doi.org/10.1080/1360080x.2015.1019117>. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1360080X.2015.1019117>>. Acesso em: 16 out. 2016.

ESPARTEL, Lélis Balestrin. O USO DA OPINIÃO DOS EGRESSOS COMO FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS: O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR CATARINENSE. *Alcance*, Florianópolis, v. 16, n. 1, p.1-13, 01 abr. 2008. Semanal. Disponível em: <<http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/ra/article/view/1050>>. Acesso em: 16 out. 2016.

FLAGLER COLLEGE (Estados Unidos). **Egressos**: Nunca pare de explorar. 2016. Disponível em: <<http://www.flagler.edu/alumni/index.html>>. Acesso em: 16 out. 2016.

FLAGLER COLLEGE (Estados Unidos). **Sobre Flagler**: Bem-vindo a Flagler College. 2016. Disponível em: <<http://www.flagler.edu/about-flagler/index.html>>. Acesso em: 16 out. 2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. *Fundamentos de Metodologia Científica*. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003. 311p. ISBN 8522433976.

LOUSADA, A. C. Z. ; MARTINS, G. A. Egressos como fonte de informação a gestão dos cursos de Ciências Contábeis. *Revista Contabilidade & Finanças*, São Paulo/USP, v. 1, n. 37, p. 73- 84, 2005.

MACHADO, Antônio de Souza. Acompanhamento de Egressos: Caso CEFET-PR - Unidade de Curitiba. Universidade Federal de Santa Catarina Dissertação submetida à como parte dos requisitos para a obtenção de grau de Mestre em Engenharia de Produção, 2001, Florianópolis.

MEDEIROS, João Bosco. Redação Científica: a prática de fichamentos, resumos e resenhas. 11. Ed. 2 reimp. São Paulo: Atlas, 2009. 321 p. ISBN 9788522453399.

MICHELAN, Luciano Sergio; et al. Gestão de Egressos em Instituições de Ensino Superior: Possibilidade e Pontencialidades.IX Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul. 2009. Florianópolis- Brasil.

PENA, Mônica Diniz Carneiro . Acompanhamento de egressos: uma análise conceitual e sua aplicação no âmbito educacional brasileiro. *Educação & Tecnologia*, Belo Horizonte, v. 5, p. 25 30, 05 jan. 2000. Disponível em: <http://www.senept.cefetmg.br/galerias/Arquivos_senept/anais/terca_tema2/TerxaTema2Artigo3.pdf>. Acesso em: 02 out, 2016.

PEREIRA, Jéssica Rocha de Souza. **GESTÃO DE EGRESSOS:** Proposta de diretrizes para a Gestão de Egressos do curso de Administração da Universidade Federal de Santa Catarina. 2015. 104 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Centro Socioeconômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

RAMPAZZO, Lino. Metodologia científica: para os alunos de graduação e pós-graduação. 7. Ed. São Paulo: Loyola, 2013. 154 p. ISBN 9788515024988.

RATTANAMETHAWONG, Vittavas; SINTHUPINYO, Sukree; CHANDRACHAI, Emeritus Achara. An Innovation System that can Quickly Responses to the Needs of Students and Alumni. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, [s.l.], v. 182, p.645-652, maio 2015. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.801>. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815030761>>. Acesso em: 16 out. 2016.

SEVERINO, Antônio Joaquim. Metodologia do trabalho científico. 23. Ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007. 304 p. ISBN 978-85-2491311-2.

ANEXO A – Roteiro de entrevista aplicado nas universidades estrangeiras

Final major project to be submitted to the Department of Management as a requirement for obtaining a Bachelor's degree in Business Administration at Universidade Federal de Santa Catarina – Brazil under the guidance of Professor Andressa Sasaki Vasques Pacheco. The research: Every year there is a large number of Alumni who leave the university, entering the labor market and losing their link with the university of their training (MARCOVITCH, 1998). The Alumni can be an important source of evaluation, once they are working in the labor market. The evaluation of a program through the opinions of Alumni is one of the main sources of information for universities to make improvements to the program. Interview goal: The purpose of this interview is to analyze how the Alumni Relations Department of Flagler College is conducted to help determine how a similar program could be implemented at Universidade Federal de Santa Catarina - Brazil.

1 block - Identification

Name:

Institution that you represent:

Position held:

2nd block – Monitoring Graduates

General Objective: Analyze how the Alumni Relations Department of Flagler College is conducted.

Specific Goals:

a) Describe the physical and technological structure used for the alumni management at Flagler College;

1. What are your target audience segments?
2. What are the expected objectives of your department?
3. What are your global strategies? Do you have a strategic plan?
4. Can you describe the physical structure of the Alumni Relations Department of Flagler College, including location, facilities and equipment?
5. About your team/staffing structure: how many employees are dedicated to this department? what are their roles/positions?
6. Do you have a board? How many members are on the board? Who is on the board? How often does your board meet?
7. Do you have volunteers? If yes, how many volunteers do you have? What kind of work do your volunteers do?
8. How do you stay in contact with your alumni?
9. What information technology (IT) tools are used? Do you have any software suitable for storing data and providing management reports?
10. Does your institution have an Alumni's Tracking System?
11. What do you think is the importance of an Alumni's Tracking System in the university?
12. What is the reality of the current monitoring of graduates conducted at your institution? Is it satisfactory?
13. What else do you want to say about your organizational management/structure?

b) Verify the strategies used for the relationship with the alumni;

14. What are the mechanisms used to promote an ongoing relationship between the institution and its Alumni, and how do you develop the continued interest of the Alumni to the institution?
15. Are there updating activities and continuing education opportunities for Alumni? What are they?
16. What types of integration activities are currently being developed with graduates from your institution? Check more than one option, if necessary.
 - ☐ Hiring students for internship
 - ☐ Hiring graduates as trainee
 - ☐ Technical visits in the company which the Alumni belong /works
 - ☐ Assistance to social programs
 - ☐ Personal volunteering
 - ☐ Internship in the organization/company
 - ☐ Scholarships for students to participate in an exchange program
 - ☐ Resources donation
 - ☐ To manage a site, newsgroup or pages on social networks graduates
 - ☐ Online training courses on specific topics
 - ☐ Returning to study at postgraduate or other course in the University
 - ☐ Partnerships between the organization/company and the University
 - ☐ Lectures and discussion groups
 - ☐ Active Alumni 's association annual meetings
 - ☐ Other(s). Which?
17. Among the current activities being developed, which of them do you notice to have a higher participation of alumni? What are the most effective?

c) Verify the benefits of alumni relations for Flagler College;

18. What contribution do the graduates already bring to improve the courses? Have they presented suggestions, solutions, or views on the issues related to the courses or other topics?
19. What are the short, medium and long-term goals of the tracking program of graduates that you consider important to be reached in your institution?
20. What are the ways of learning the opinions of employers about the graduates of the institution? What are they?
21. Is the feedback from Alumni's employers used to review the lesson plan and syllabus of the courses? Is this information gathered? How is it done? How is the feedback used to improve courses for future students?
22. Do you have any other insights or comments you would like to add about how the Alumni Relations of Flagler College is conducted, how Flagler College stays in contact with its alumni, or how the alumni stay in contact with Flagler College?

ANEXO B – TELA PRINCIPAL DO SOFTWARE RAISER'S EDGE

Rafaela Faria

File Edit View Constituent Letter Favorites Tools Help

Save and Close

☒ Gifts | ☒ Attributes | Media | ☒ Actions | Honor/Memorial | ☒ Prospect | ☒ Membership | Events
☒ Bio 1 | ☒ Bio 2 | ☒ Addresses | ☒ Addressees/Salutations | ☒ Relationships | ☒ Appeals | ☒ Notes

Biographical

Last name: **Faria** Aliases

First name: Rafaela

Middle name:

Titles: Ms.

Suffixes:

Nickname:

Maiden name:

ID: 29835

Gender: Female SSN: XXXXX-5788

Birth date: 12/20/1988 Age: 27

☐ Deceased? Date:

Marital status:

Spouse:

Solicit code:

Preferred Address : Home

Country: Brazil More...

Address lines: Roberto Bolba 669

City: Sao Jose

State:

ZIP: 88111-5580

Phones/Email/Links

DNC	Type	Number/Email Address	
<input type="checkbox"/>	Preferre...	RFaria@alumni.flagler.edu	Not S
<input type="checkbox"/>			

This constituent

☐ Is inactive | ☐ Is a solicitor Details
☐ Gives anonymously | ☐ Has no valid addresses
☐ Requests no email

Alumni (4/21/2012 -)

☒ Education | Business | Bank

10/11/2016